

Si diffonde anche in Italia il virtual assistant, con costi competitivi tra i 200 e i 400 euro mensili

La segretaria c'è, ma è fuori sede

Grazie a internet e telefoni l'attività viene gestita a distanza

Pagina a cura di **DULIO LUI**

Una segretaria in carne e ossa che risponde al telefono e gestisce gli appuntamenti. Ma non è assunta, opera a distanza attraverso internet e telefono e presta il suo lavoro a una molteplicità di clienti. È il virtual assistant, servizio fornito da un numero crescente di aziende, che costituisce un'opportunità per piccole imprese e professionisti stretti tra la necessità di un'assistenza continuativa e budget sempre più ridotti. Niente assunzioni, dunque, ma un servizio in outsourcing che solitamente costa tra i 200 e i 400 euro mensili.

Dalle bollette al filtro delle telefonate. «L'idea di mettere in piedi un servizio di segreteria a distanza nasce dalla constatazione che non tutte le partite Iva possono permettersi di assumere una segretaria per gestire le faccende legate alla parte amministrativa del loro business», spiega Roberto Lorenzetti, amministratore delegato di Siseco, azienda di San Vittore Olona (Milano), che ha stretto una partnership con Secretel. «Per questo abbiamo pensato a un'attività capace di coniugare le attività classiche di segretariato con le nuove opportunità concesse dal web 2.0». Con l'offerta «Sempre Reperibile con Siseco» by Secretel, l'azienda lombarda mette a disposizione della clientela un assistente personale che si occupa, per esempio, di filtrare le telefonate (per esempio quando il professionista è impegnato in riunione), organizzare l'agenda e pagare le bollette. «In questo modo l'imprenditore o professionista ha la possibilità di concentrarsi sul proprio business», aggiunge Lorenzetti. Attraverso un centralino VoIP (la tecnologia che consente di effettuare telefonate attraverso la rete internet), la segretaria «virtuale» può chiamare i contatti del cliente utilizzando le sue linee telefoniche e ricevere le telefonate che il titolare rifiuta sul proprio cellulare, senza che il cliente di quest'ultimo se ne accorga. L'organico impegnato in questa iniziativa è composto da professionisti assunti a tempo indeterminato e selezionati per l'ottima conoscenza di una lingua straniera e del pacchetto Office, l'assenza di inflessioni dialettali e una buona dizione. L'attività si svolge in telelavoro, con dotazioni tecnologiche installate in casa e un risultato finale analogo al lavoro in ufficio. «I nostri clienti sono soprattutto avvocati, agenti di commercio e medici, in prevalenza professionisti che si muovono spesso per lavoro e che hanno necessità di rendersi costantemente disponibili per i loro clienti», aggiun-

ge Lorenzetti. Insomma, una segretaria che fa tutto tranne il caffè. «Abbiamo pensato anche a questo», spiega l'amministratore delegato, «siglando convenzioni a Roma e Milano per le consegne a domicilio».

Un lavoro per le donne over 35. La segretaria gestisce le telefonate e riporta traccia delle conversazioni su Google Calendar. Così, quando il professionista decide di rispondere, ha sul proprio monitor del pc una breve presentazione della persona con cui si trova a dialogare e può gestire al meglio il business. E uno dei servizi offerti da Amelya, azienda romana che offre un servizio di segreteria virtuale. «Siamo partiti autofinanziandosi e, successivamente, abbiamo vinto un bando del comune per i progetti di riqualificazione delle aree periferiche», spiega Paolo Subioli, uno dei fondatori. La società capitolina ha scelto il quartiere di San Basilio, a ridosso del grande raccordo anulare e assume prevalentemente donne over 35, «tradizionalmente snobbate dal mercato del lavoro». La scelta è stata di trasformare un costo fisso, spesso insostenibile da professionisti e piccole imprese, in uno variabile legato al consumo richiesto, con servizi che vanno dalla rubrica dei contatti all'archivio dei documenti, dalla messaggistica alla segreteria telefonica.

L'ufficio virtuale funziona dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 19. «La diffusione della banda larga consente oggi di svolgere tutte le attività di segretariato a distanza», aggiunge Subioli, «con un prezzo che solitamente oscilla tra i 200 e i 400 euro mensili». Subioli spiega come tra i clienti ci sia «un'azienda spagnola che commercializza regalistica aziendale e che ha solo un responsabile commerciale in Italia. Lui si concentra sul proprio business, mentre noi ci occupiamo di tutto il lavoro dietro le quinte».

Un ufficio attrezzato per le riunioni. Al servizio di segreteria a distanza, M.B. Center affianca una sede «fisica» da 1.200 metri quadri a Modena, all'uscita dal casello autostradale. «Sono due attività in outsourcing che si integrano bene», spiega Gianluca Mastroianni, legale rappresentante della società. «Tra i clienti abbiamo medici, società di consulenza, avvocati, agenti, per i quali rispondiamo durante l'intero arco della giornata o in alcuni momenti quando loro non sono in grado di rispondere al telefono per picchi di la-

voro o ferie. Con l'aggiunta che consentiamo di affittare i locali per le riunioni con partner o clienti». M.B. Center è, inoltre, promotrice di Ufficiarredati.it

portava a frequenti spostamenti sul territorio, eravamo supportati dal lavoro delle segretarie interne, che in realtà non avevamo mai modo di incontrare di persona. Da lì è nata l'idea di mettere in piedi una società che potesse fornire un servizio analogo per tutti i professionisti che ne avevano necessità». Cecilia Felici, responsabile commerciale di Personal Planner, racconta così la genesi dell'azienda che ha messo in piedi con il socio Pasquale Natella. Una realtà che con il tempo è cresciuta e che ora può contare su due sedi, a Cerveteri e Bracciano (entrambe in provincia di Roma) e un organico composto da 25 segretarie. «La nostra attività non è assimilabile a quella di un call center», spiega, «in quanto non ci limitiamo a fornire assistenza telefonica alla clientela, ma svolgiamo tutte le attività amministrative. Inoltre le chiamate non vengono prese in carico ogni volta da un addetto diverso, ma sempre dalla stessa segretaria, che crea una relazione continuativa con il singolo cliente». Gli orari di lavoro sono quelli tipici d'ufficio: dalle 9,30 alle 13 e dalle 14 alle 18, dal lunedì al venerdì. Nei giorni di chiusura, il cliente può contare su una segreteria telefonica dedicata, utile per consultare i messaggi registrati, che vengono poi inoltrati dalla segretaria al professionista via e-mail. L'attività spazia dalla gestione delle chiamate in entrata e in uscita alla prenotazione di voli, treni e alberghi, dalla battitura tasti alle ricerche su Internet, fino al supporto nell'organizzazione di eventi aziendali e alla gestione dell'ufficio export. «I clienti ci scelgono soprattutto per una questione di costi: assumere un addetto a queste mansioni costa all'incirca 2.300 euro lordi al mese, mentre il nostro pacchetto completo non supera i 250 euro». Rispetto ad altri servizi simili, Personal Planner ha scelto la strada delle tariffe flat: si paga una somma fissa scegliendo tra i più opzioni e si può usufruire del servizio senza limitazioni. «Una formula che consente al cliente di programmare in anticipo la spesa che dovrà sostenere nell'intero arco dell'anno», aggiunge. A rivolgersi a questo servizio sono prevalentemente tre categorie professionali: i liberi professionisti (free-lance, formatori, docenti universitari, architetti e amministratori di condominio), gli studi professionali (medici, avvocati, commercialisti e dentisti), infine start-up e piccole imprese, con un numero di dipendenti compreso fra tre e cinque.



(www.ufficiarredati.it), portale che riunisce le 55 aziende italiane che forniscono questo tipo di servizi.

Un costo fisso per pianificare il budget. «Lavorando in un'azienda di consulenza, che ci

LE TESTIMONIANZE

Tra i clienti anche enti pubblici

L'esperienza della Camera di commercio. Non solo professionisti e piccole aziende. Anche alcuni enti pubblici si servono dei servizi di segreteria virtuale, come nel caso della Camera di commercio di Campobasso. «Il centralino è il biglietto da visita nei rapporti con gli associati», riflette il segretario generale Lorella Palladino, «e abbiamo voluto puntare su un servizio professionale, evitando così che a ricevere le chiamate fossero di volta in volta persone diverse». Da qui l'idea di siglare un contratto con Siseco per la gestione delle telefonate e le attività di segreteria personale. «In questo modo abbiamo un monitoraggio continuo degli imprenditori che ci contattano, delle loro esigenze e richieste, oltre a poterci concentrare maggiormente sui servizi che costituiscono la nostra missione principale».

• **Il docente universitario impegnato in laboratorio.** «Essendo spesso in viaggio

o impegnato in laboratorio faticavo a gestire le telefonate», racconta Alessandro Sannino,



docente di Tecnologie dei polimeri all'Università del Salento. La scelta di affidarsi a una segreteria a distanza (ha un contratto con Personal Planner) la spiega così: «Mi garantisce un servizio continuato nel tempo senza che io mi debba preoccupare delle ferie, dell'assenza per malattia o per maternità e di tutte le pratiche legate all'assunzione del personale». Quanto alla tariffa flat, «mi permette di pianificare le spese e di usufruire del servizio in tutta tranquillità senza il fantasma di ricevere fatture inaspettate per lo svolgimento di attività che difficilmente potrei controllare».

© Riproduzione riservata

© Riproduzione riservata